BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza terkait dengan pola komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan serta adanya faktor pendukung dan faktor penghambat menunjukan hasil bahwa :

1. Pola komunikasi pimpinan dan karyawan yang terjadi di Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza didominasi dengan pola lingkaran yakni komunikasi dua arah yang partisipatif. Dalam pola ini seluruh anggota tim memiliki ruang untuk menyampaikan pendapat. Pola ini memperkuat rasa saling percaya dan kepemilikan terhadap tujuan bersama. Selain pola lingkaran, pola komunikasi lain seperti rantai, roda dan menyeluruh juga digunakan sesuai dengan situasi yang tengah berlangsung. Hal ini menunjukan bahawa organisasi mampu beradaptasi dan memilih cara komunikasi yang paling efektif sesuai dengan kebutuhan. Budaya komunikasi yang terbuka, tanpa sekat antara atasan dan bawahan menjadi kunci utama terciptanya lingkungan kerja yang sehat dan produktif.
2. Adanya fakor pendukung serta penghambat dalam komunikasi yang terjadi. Faktor pendukung dari teknologi seperti WhatsApp juga terbukti mempermudah koordinasi di tengah sistem kerja shift yang padat. Serta keterbukaan antara tim menjadi pendukung dalam berkomunikasi pada area kerja. Meski begitu, masih ada hambatan seperti rasa sungkan antar jenjang divisi dan miskomunikasi antar shift. Jika tidak ditangani, hambatan ini bisa berdampak pada pelayanan. Secara keseluruhan, komunikasi yang efektif tidak hanya memperkuat kerja tim secara internal, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Ini membuktikan bahwa komunikasi bukan sekadar alat tukar informasi, melainkan pondasi utama dalam menjalankan operasional yang efisien dan profesional di industri restoran cepat saji.

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

5.2. Saran

5.2.1. Saran Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi pijakan awal bagi pengembangan kajian mengenai komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks kerja restoran cepat saji yang memiliki dinamika tinggi. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian ke beberapa cabang atau perusahaan lain yang sejenis guna melihat perbandingan pola komunikasi dalam berbagai kondisi manajerial dan budaya kerja. Peneliti berikutnya juga dapat mengeksplorasi dimensi-dimensi lain seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan pengaruh teknologi terhadap komunikasi kerja tim di sektor pelayanan publik.

5.2.2. Saran Praktis

Bagi pihak manajemen Es Teler 77 cabang Atrium Plaza, penelitian ini merekomendasikan agar manajemen lebih memperhatikan kualitas komunikasi internal antara pimpinan dan karyawan. Komunikasi yang terbuka dan dua arah perlu dibudayakan agar setiap anggota tim merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses kerja. Pelatihan komunikasi yang terstruktur bagi karyawan khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan perlu dilakukan secara rutin untuk meningkatkan keterampilan menyampaikan informasi, menangani keluhan, dan menjaga sikap profesional dalam situasi sibuk. Selain itu, manajemen perlu menindaklanjuti setiap masukan yang datang dari ulasan pelanggan, terutama yang disampaikan melalui media sseperti *google review*, karena persepsi pelanggan terhadap pelayanan sangat memengaruhi reputasi restoran. Evaluasi berkala terhadap kinerja tim dan komunikasi kerja, baik melalui observasi langsung maupun diskusi internal, akan membantu membentuk lingkungan kerja yang lebih solid dan pelayanan yang lebih konsisten. Dengan komunikasi yang efektif dan responsif, diharapkan kinerja tim dapat terus meningkat dan kepuasan pelanggan juga terjaga.